



BERUFSBILD MIT ZUKUNFT

Warranty Manager

Reklamationen sind eine unangenehme Angelegenheit. Bei den ständig steigenden Qualitätsansprüchen der Kunden ergibt sich hier nicht zuletzt ein Kostenfaktor. Werden Gewährleistungsfälle jedoch zügig, professionell und strukturiert abgewickelt, bieten sie eine echte Chance, Kunden neu vom Unternehmen zu überzeugen und sie langfristig zu binden. Hans Weber, Geschäftsführer der Weber Consulting GmbH Managementberatung in München, stellt fest, dass sich hier ein neues Berufsbild etabliert: der Warranty Manager.

Dem Gewährleistungsmanagement wurde in den Unternehmen in der Vergangenheit kaum Bedeutung beigemessen. Die Kosten für Garantiefälle sind stark

branchenabhängig und beispielsweise in der Automobilindustrie, bedingt durch viele Rückrufaktionen, höher als in anderen Industriezweigen. Experten gehen jedoch davon aus, dass Garantiekosten in Deutschland durchschnittlich drei Prozent des Umsatzes eines Unternehmens ausmachen, so Hans Weber. Es lohnt sich also, hier genauer hinzusehen.

Kundenbindung durch Reklamationsmanagement

Der deutliche Anstieg von Garantiefällen ist laut Hans Weber unter anderem darauf zurückzuführen, dass die Kunden heute wesentlich kritischer geworden sind und es schneller zu Beanstandungen kommt. Bislang werden Reklamationen und reklamationennahe Themen noch von den klas-

sischen Qualitätsingenieuren „nebeneinander“ abgewickelt. Allerdings wird die Thematik zunehmend komplexer: Zum Warranty Management gehören die Aufnahme, Verarbeitung und Analyse von Kulanzdaten sowie die Bearbeitung von technischen, logistischen, finanziellen und rechtlichen Fragestellungen. Es erstreckt sich sowohl auf das Design und die Entwicklung als auch auf die Produktion eines Produkts. Über die Festlegung technischer Ziele wird die technische Strategie aufgestellt, welche in Kombination mit den wirtschaftlichen Strategien zu einer Geschäftsstrategie führt.

Die Abarbeitung dieser Themen zusätzlich zum eigentlichen Tagesgeschäft stört nicht nur die internen Prozesse. Regelmäßige Rückrufaktionen aufgrund von qualitativen Mängeln beispielsweise las-

sen so manchen Endverbraucher vor dem Kauf eines Autos zurückschrecken, meint Hans Weber. Den Unternehmen entstehen so nicht nur zusätzliche Kosten durch Rückrufaktionen und Reklamationen, sondern auch ein erheblicher Imageschaden. Der kann zur Folge haben, dass Kunden sich abwenden und somit den Umsatz schmälern. Hier muss entsprechend früh in der Lieferkette angesetzt werden. Die Reduzierung der Reklamationsquote bzw. der für Gewährleistungen anfallenden Kosten ist daher eine der wichtigsten Aufgaben, denen sich Unternehmen zukünftig widmen sollten. Eine professionelle und zuvorkommende Bearbeitung der Reklamation führe zu positiver Resonanz

und biete die Chance, den Kunden zurückzugewinnen und dauerhaft zu binden, so Hans Weber. Dieser merke sich dann weniger den negativen Aspekt der Reklamation an sich, sondern vor allem, wie der Lieferant damit umgegangen ist.

Vielseitiges Aufgabenspektrum

In größeren Unternehmen werden für diesen Arbeitsbereich innerhalb der Qualitätsorganisation mittlerweile sogar eigene Teams geschaffen, um die auf die Unternehmen zukommenden Belastungen bestmöglich abpuffern zu können, so die Erfahrung von Hans Weber. Gerade

Kontakt

Hans Weber

T 089 666286-0

office@weberconsulting.de

www.weberconsulting.de

Weitere QM-Berufe

Berufe und Qualifikationen mit Zukunft:

www.qz-online.de/karriere/qm-berufe

Online-Karriereberatung

Ihre Fragen zu Beruf und Karriere beantwortet Ihnen unser Experte Hans Weber:

www.qz-online.de/karriereberatung

www.qz-online.de

Diesen Beitrag finden Sie online:

www.qz-online.de/907366

► ANFORDERUNGEN

Zahlen, Daten, Fingerspitzengefühl

Hauptaufgaben:

- Aktives Gewährleistungsmanagement betreiben,
- Abwicklung von rechtlichen und versicherungsrelevanten Vorgängen,
- Analyse von Reklamationen,
- Abwicklung von Regressansprüchen,
- Führung von Verhandlungen mit Kunden oder Lieferanten,
- ganzheitliche Betrachtung der Lebenszyklen im Produktprozess,
- Gewährleistungskostenmanagement,
- Verbesserungsmanagement.

Fachliche Anforderungen:

- Sehr gutes technisches Verständnis, idealerweise im entsprechenden Produktbereich,
- Kenntnisse im Qualitätsmanagement,
- Kenntnisse im Gewährleistungsmanagement,
- fundierte Kenntnisse der aktuellen Gesetzeslage,
- Fremdsprachenkenntnisse von Vorteil.

Persönliche Fähigkeiten:

- Verhandlungsgeschick,
- Durchsetzungsvermögen,
- Souveränes Auftreten und
- kompetente Arbeitsweise.



technisch versierte Qualitäten haben die erforderlichen Fachkenntnisse. Weitere Voraussetzungen sind gute Produktkenntnisse und ein Gespür für rechtliche Formalitäten. Wer darüber hinaus auch die persönlichen Anforderungen erfüllt und einen hohen Grad an sozialer Kompetenz, Verhandlungsgeschick, Durchsetzungsvermögen und Organisationstalent mitbringt, hat gute Chancen für eine Karriere im Gewährleistungsmanagement. Das Aufgabengebiet des Warranty Managers ist durchaus vielfältig und reicht vom Bearbeiten von Reklamationen und Feldschäden sowie dem Verhandeln von Vereinbarungen zwischen Lieferanten und Kunden über das Formulieren von Standardregressierung und Gewährleistungsvereinbarungen bis zur Durchführung von Schadens- und Datenanalysen und dem Erstellen von Kostenanalysen sowie der Koordination von Rückrufen bei sicherheitsrelevanten Teilen. Warranty Manager können mit 80–100 000 Euro Jahreseinkommen rechnen.

Hans Weber empfiehlt interessierten Qualitätsmanagern, sich mit einer entsprechenden Weiterbildung in diesem Bereich zu qualifizieren. Das Warranty Management bietet ein neues Berufsfeld mit langfristiger Perspektive insbesondere in Produktionsunternehmen der Automobilindustrie, in Maschinenbau, Pharma und Chemie. Aufgrund der dortigen Strukturen sowie der starken internationalen Ausrichtung der Unternehmen komme es hier besonders häufig zu Gewährleistungsfällen, so Hans Weber. □